

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil analisis yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji T (Parsial) menyatakan bahwa dari hasil penelitian hipotesis secara parsial dapat diketahui dari variabel kualitas produk (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh hasil sebesar $0,029 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,213 > t$ tabel 1,988, sehingga H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas produk (X1) terhadap Kepuasan nasabah (Y). Dan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,924 > t$ tabel 1,988. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas produk (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y).

2. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pada kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin, dengan koefisien korelasi sebesar 0,668, nilai Fhitung $15,692 > Ftabel$ 3,23 pada taraf signifikansi 0,05 dan koefisien determinasi sebesar 0,164 artinya kualitas 73

pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 16,2%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin sebagai berikut:

1. Pimpinan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanannya dengan cara menambah pegawai atau karyawan di bagian customer service
2. Pegawai Kantor PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah agar tercipta kenyamanan saat bertransaksi. Kenyamanan saat bertransaksi dapat tercipta dengan menyediakan sistem nomor antrian, karena dengan sistem nomor antrian tersebut membuat nasabah yang ingin bertransaksi tidak harus menunggu antrian dengan berdiri.
3. Pegawai PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin sebaiknya memberitahukan apabila Kantor PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin memiliki klaim asuransi.

Adanya pemberitahuan klaim asuransi berbayar, para pelanggan akan mudah mengerti apabila tidak membayar klaim asuransi.